

PRESTASI PIAGAM PELANGGAN BULAN APRIL 2021

a) PERKHIDMATAN

Bil	Jenis Urusan	Janji	Menepati Tempoh Masa/Standard Piagam Pelanggan		Melebihi Tempoh Masa/Standard Piagam Pelanggan		Jumlah Urusan
			Jumlah Menepati Standard	Menepati Standard (%)	Jumlah Melebihi Standard	Jumlah Melebihi Standard (%)	
<p>Memaklumkan keputusan urusan perkhidmatan kepada pegawai dan kementerian jabatan dalam tempoh berikut dari tarikh penerimaan perakuan lengkap dari kementerian/jabatan seperti berikut :</p>							
UNIT PROSES							
1	Pengesahan Pelantikan	3 minggu	68	6	1069	94	1137
2	Pengesahan Dalam Perkhidmatan	5 minggu	88	21	336	79	424
3	Pengesahan Dalam Perkhidmatan Dan Pemberian Taraf Berpencen	5 minggu	24	19	105	81	129
4	Pelanjutan Tempoh Percubaan	5 minggu	11	27	30	73	41
5	Pelanjutan Tempoh Percubaan, Pengesahan Dalam Perkhidmatan dan Pemberian Taraf Berpencen	5 minggu	3	21	11	79	14

6	Pemberian Taraf Berpencen	5 minggu	255	29	633	71	888
UNIT PENAMATAN DAN PEMBATALAN							
7	Notis Penamatan	5 minggu	0	0	22	100	22
8	Penamatan Perkhidmatan	5 minggu	1	0	4	0	5
9	Penentuan Status Tawaran Pelantikan	5 minggu	0	0	0	0	0
10	Pelanjutan Tempoh Percubaan/ Pengesahan Dalam Perkhidmatan/ Pemberian Taraf Berpencen	6 minggu	0	0	22	0	22
11	Penentuan Status Tawaran Pelantikan (MySTP/PST MANUAL) - Mempunyai Masalah Kesihatan - Tidak memenuhi Akuan Berkanun - Tidak Tandatangan Akujanji Batal Tawaran Pelantikan (Kesihatan)	6 minggu	0	0	57	0	57
UNIT GAJI							
12	Penentuan Gaji Permulaan – Pengalaman Sektor Swasta, Pengalaman Kontrak Atau Pengalaman Tentera	6 minggu	8	50	8	50	16
13	Penentuan Gaji Permulaan – Pegawai Sedang Berkhidmat (PSB) atau Peningkatan Secara Lantikan (PSL)	5 minggu	13	87	2	13	15

UNIT PERTUKARAN

14	Pertukaran Perkhidmatan Atas Permohonan Pegawai/Jabatan	5 minggu	0	0	8	100	8
15	Pertukaran Pelantikan Atas Permohonan Pegawai	5 minggu	0	0	2	0	2
16	Pelantikan Secara Pertukaran Sementara/Lanjut/ Pemendekan	5 minggu	0	0	34	100	34
17	Pelantikan Secara Peminjaman/Lanjut/ Pemendekan	5 minggu	0	0	2	100	2
18	Pelepasan untuk Pertukaran Pelantikan/ Pelepasan Peminjaman/ Pemendekan Pelepasan	4 minggu	0	0	12	100	12
Jumlah Urusan Perkhidmatan			471		2357		2828

b) NAIK PANGKAT DAN TATATERTIB

Bil.	Jenis Urusan	Janji	Menepati Tempoh Masa/Standard Piagam Pelanggan		Melebihi Tempoh Masa/Standard Piagam Pelanggan		Jumlah Urusan
			Jumlah Menepati Standard	% Menepati Standard	Jumlah Melebihi Standard	% Melebihi Standard	
1.	Urusan kenaikan pangkat ke jawatan bagi Ahli Lembaga Kenaikan Pangkat Perkhidmatan Awam	1 minggu	0	0	0	0	0
2.	Tindakan tatatertib bagi kes-kes tatatertib tidak hadir bertugas dan tata kelakuan atau prestasi kerja yang tidak memuaskan	5 minggu	7	100	0	0	7
3.	Tindakan tatatertib untuk kes-kes bagi pegawai disabitkan kesalahan jenayah di Mahkamah atau dikenakan perintah tahanan dan sebagainya	4 minggu	0	0	0	0	0

4.	Tindakan tahan kerja atau gantung kerja bagi pegawai yang menghadapi pertuduhan atau disabitkan kesalahan jenayah	4 minggu	5	100	0	0	5
5.	Urusan rayuan tatatertib	10 minggu	15	63	9	37	24
6.	Urusan rayuan kenaikan pangkat	8 minggu	0	0	0	0	0
7.	Penyiaran Notis /Warta	4 minggu	0	0	0	0	0
Jumlah Keseluruhan Urusan			27	75	9	25	36

c) **PENGAMBILAN**

Bil.	Jenis Urusan	Janji	Menepati Tempoh Masa/Standard Piagam Pelanggan		Melebihi Tempoh Masa/Standard Piagam Pelanggan		Jumlah Urusan
			Jumlah Menepati Standard	% Menepati Standard	Jumlah Melebihi Standard	% Melebihi Standard	
1.	Mengemukakan calon lantikan kepada Kementerian/Jabatan dari tarikh penerimaan permohonan bagi jawatan yang melibatkan urusan PSEE	19 minggu			8	100%	8
2.	Mengemukakan calon lantikan kepada Kementerian/Jabatan dari tarikh penerimaan permohonan bagi jawatan yang melibatkan urusan PAC	22 minggu					
3.	Mengemukakan calon lantikan kepada Kementerian/Jabatan dari tarikh penerimaan permohonan bagi jawatan yang melibatkan urusan PSEE dan PAC	23 minggu					

Bil.	Jenis Urusan	Janji	Menepati Tempoh Masa/Standard Piagam Pelanggan		Melebihi Tempoh Masa/Standard Piagam Pelanggan		Jumlah Urusan
			Jumlah Menepati Standard	% Menepati Standard	Jumlah Melebihi Standard	% Melebihi Standard	
4.	Mengemukakan calon lantikan kepada Kementerian/Jabatan dari tarikh penerimaan permohonan bagi jawatan yang melibatkan urusan PSEE dan UKJK	24 minggu					
5.	Mengemukakan calon lantikan kepada Kementerian/Jabatan dari tarikh penerimaan permohonan bagi jawatan yang melibatkan urusan PSEE dan Ujian Fizikal dan Pancaindera	25 minggu					
6.	Mengemukakan calon lantikan kepada Kementerian/Jabatan dari tarikh penerimaan permohonan bagi jawatan yang melibatkan urusan PSEE, UKJK dan PAC	29 minggu					

Bil.	Jenis Urusan	Janji	Menepati Tempoh Masa/Standard Piagam Pelanggan		Melebihi Tempoh Masa/Standard Piagam Pelanggan		Jumlah Urusan
			Jumlah Menepati Standard	% Menepati Standard	Jumlah Melebihi Standard	% Melebihi Standard	
7.	Mengemukakan calon lantikan kepada Kementerian/Jabatan dari tarikh penerimaan permohonan bagi jawatan yang melibatkan urusan PSEE, Ujian Fizikal dan Pancaindera dan PAC	30 minggu					
8.	Memaklumkan keputusan temu duga kepada calon selepas tarikh akhir urusan temu duga tersebut dilaksanakan	4 minggu	14	58	10	42	24
Jumlah Keseluruhan Urusan			14	58	18	142	36

d) **PENGAMBILAN KHAS**

Bil.	Jenis Urusan	Janji	Menepati Tempoh Masa/Standard Piagam Pelanggan		Melebihi Tempoh Masa/Standard Piagam Pelanggan		Jumlah Urusan
			Jumlah Menepati Standard	% Menepati Standard	Jumlah Melebihi Standard	% Melebihi Standard	
1.	Mengemukakan calon lantikan kepada Kementerian/Jabatan dari tarikh penerimaan permohonan bagi jawatan yang melibatkan urusan PSEE	19 minggu	-	-	-	-	-
2.	Mengemukakan calon lantikan kepada Kementerian/Jabatan dari tarikh penerimaan permohonan bagi jawatan yang melibatkan urusan PAC	22 minggu	-	-	-	-	-
3.	Mengemukakan calon lantikan kepada Kementerian/Jabatan dari tarikh penerimaan permohonan bagi jawatan yang melibatkan urusan PSEE dan PAC	23 minggu	-	-	-	-	-
4.	Mengemukakan calon lantikan kepada Kementerian/Jabatan dari tarikh penerimaan permohonan bagi jawatan yang melibatkan urusan PSEE dan UKJK	24 minggu	2	25%	6	75%	8

Bil.	Jenis Urusan	Janji	Menepati Tempoh Masa/Standard Piagam Pelanggan		Melebihi Tempoh Masa/Standard Piagam Pelanggan		Jumlah Urusan
			Jumlah Menepati Standard	% Menepati Standard	Jumlah Melebihi Standard	% Melebihi Standard	
5.	Mengemukakan calon lantikan kepada Kementerian/Jabatan dari tarikh penerimaan permohonan bagi jawatan yang melibatkan urusan PSEE dan Ujian Fizikal dan Pancaindera	25 minggu	-	-	-	-	-
6.	Mengemukakan calon lantikan kepada Kementerian/Jabatan dari tarikh penerimaan permohonan bagi jawatan yang melibatkan urusan PSEE, UKJK dan PAC	29 minggu	-	-	-	-	-
7.	Mengemukakan calon lantikan kepada Kementerian/Jabatan dari tarikh penerimaan permohonan bagi jawatan yang melibatkan urusan PSEE, Ujian Fizikal dan Pancaindera dan PAC	30 minggu	-	-	-	-	-
8.	Mengemukakan pelantikan tetap separa perubatan bagi pelatih-pelatih separa perubatan yang telah tamat latihan setelah menerima perakuan daripada Kementerian Kesihatan Malaysia.	4 minggu	6	100%	-	-	6

Bil.	Jenis Urusan	Janji	Menepati Tempoh Masa/Standard Piagam Pelanggan		Melebihi Tempoh Masa/Standard Piagam Pelanggan		Jumlah Urusan
			Jumlah Menepati Standard	% Menepati Standard	Jumlah Melebihi Standard	% Melebihi Standard	
9.	Memaklumkan keputusan temu duga kepada calon selepas tarikh akhir urusan temu duga tersebut dilaksanakan.	4 minggu	-	-	-	-	-
Jumlah Keseluruhan Urusan			8	57%	6	43%	14

Justifikasi:

Terdapat enam (6) urusan baru yang telah melebihi standard piagam pelanggan disebabkan oleh beberapa faktor bagi urusan pengambilan perjawatan seperti berikut:

1. Pembantu Muzium Gred S19 di Kementerian Pelacangan, Seni dan Budaya Malaysia Serta di Pelbagai Kementerian/ Jabatan Bagi penempatan di 61 minggu 2 hari kerana urusan PSEE/ Temu Duga ditangguhkan kerana Arahan PKP/PKPB mulai 18.03.2020 hingga 06.12.2020.
2. Operator Wayarles Gred N19 di Jabatan Perikanan Malaysia bagi penempatan di Semenanjung lewat 55 minggu 6 hari kerana urusan PSEE/ Temu Duga ditangguhkan kerana Arahan PKP/PKPB mulai 18.03.2020 hingga 06.12.2020.
3. Pembantu Arkib Gred S19 di Jabatan Arkib Negara lewat 38 minggu 3 hari kerana urusan PSEE/ Temu Duga ditangguhkan kerana Arahan PKP/PKPB mulai 18.03.2020 hingga 06.12.2020.

4. Pengawas Hutan Gred G19 di Pejabat Setiausaha Kerajaan Negeri Sembilan lewat 7 minggu 3 hari kerana urusan PSEE/ Temu Duga ditangguhkan kerana Arahan PKP/PKPB mulai 18.03.2020 hingga 06.12.2020.
5. Pemandu Kenderaan Gred H11 di Kementerian Komunikasi dan Multimedia Malaysia bagi penempatan di Sarawak serta pelbagai Kementerian /Jabatan lewat 79 minggu kerana urusan PSEE/ Temu Duga ditangguhkan kerana Arahan PKP/PKPB mulai 18.03.2020 hingga 06.12.2020.
6. Pemandu Makmal Gred H11 di Pejabat Setiausaha Kerajaan Negeri Pulau Pinang lewat 24minggu 2 hari kerana urusan PSEE/ Temu Duga ditangguhkan kerana Arahan PKP/PKPB mulai 18.03.2020 hingga 06.12.2020.

e) **PENILAIAN KOMPETENSI**

Bil.	Jenis Urusan	Janji	Menepati Tempoh Masa/Standard Piagam Pelanggan		Melebihi Tempoh Masa/Standard Piagam Pelanggan		Jumlah Urusan
			Jumlah Menepati Standard	% Menepati Standard	Jumlah Melebihi Standard	% Melebihi Standard	
1.	Mengumumkan keputusan peperiksaan dari tarikh peperiksaan diadakan	7 hari bekerja	11	100%	0	0%	11
Jumlah Keseluruhan Urusan			11	100%	0	0%	11

URUSAN PEPERIKSAAN ONLINE MEMASUKI PERKHIDMATAN AWAM (PSEE - UJIAN APTITUD)

1. PENOLONG PEGAWAI HAL EHWAL ISLAM GRED S29 DI JABATAN KEMAJUAN ISLAM MALAYSIA (SEMENANJUNG)
2. PENOLONG PEGAWAI HAL EHWAL ISLAM GRED S29 DI JABATAN KEMAJUAN ISLAM MALAYSIA (SABAH)
3. PENOLONG PEGAWAI HAL EHWAL ISLAM GRED S29 DI JABATAN KEMAJUAN ISLAM MALAYSIA (SARAWAK)
4. PEMBANTU PENYELIDIK GRED Q19 DI JABATAN PERIKANAN MALAYSIA DAN DI PELBAGAI KEMENTERIAN/JABATAN
5. PEMBANTU PERTAHANAN AWAM GRED KP19 ANGKATAN PERTAHANAN AWAM MALAYSIA (SEMENANJUNG)
6. PEMBANTU PERTAHANAN AWAM GRED KP19 ANGKATAN PERTAHANAN AWAM MALAYSIA (SABAH)
7. PEMBANTU PERTAHANAN AWAM GRED KP19 ANGKATAN PERTAHANAN AWAM MALAYSIA (SARAWAK)
8. PEMBANTU PENGUASA KASTAM GRED WK19 DI JABATAN KASTAM DIRAJA MALAYSIA
9. PENOLONG PEGAWAI TADBIR GRED N29 DI JABATAN PERKHIDMATAN AWAM MALAYSIA
10. PEMBANTU KESELAMATAN GRED KP19 DI PEJABAT KETUA KESELAMATAN KERAJAAN MALAYSIA (CGSO) (SABAH)
11. PENOLONG PEGAWAI PERHUBUNGAN PERUSAHAAN GRED S29

f) PENGURUSAN MAKLUMAT

Bil.	Jenis Urusan	Janji	Menepati Tempoh Masa/Standard Piagam Pelanggan		Melebihi Tempoh Masa/Standard Piagam Pelanggan		Jumlah Urusan
			Jumlah Menepati Standard	% Menepati Standard	Jumlah Melebihi Standard	% Melebihi Standard	
1.	Memastikan portal SPA beroperasi 96.5% dalam masa sebulan	96.5% operasi	1	100.00	-	-	1
Jumlah Keseluruhan Urusan			1	100.00	-	-	1

g) KHIDMAT PENGURUSAN

Bil.	Jenis Urusan	Janji	Menepati Tempoh Masa/Standard Piagam Pelanggan		Melebihi Tempoh Masa/Standard Piagam Pelanggan		Jumlah Urusan
			Jumlah Menepati Standard	% Menepati Standard	Jumlah Melebihi Standard	% Melebihi Standard	
1.	Membuat pembayaran bil kepada pembekal dan tuntutan kakitangan SPA dan luar Jabatan dibuat dalam tempoh 14 hari bekerja dari tarikh dokumen lengkap diterima	14 hari	211	100%	-	-	211
2.	Memberi maklum balas terhadap aduan/pertanyaan pelanggan melalui Sistem ePertanyaan dalam tempoh 3 hari bekerja	3 hari	-	-	1	100%	1
Jumlah Keseluruhan Urusan			211	100%	1	100%	212